



Rassegna Gruppo Cedat 85

I Aprile 2016 - I Giugno 2017

BESMARTCALL

TESTATA: CMI

DATA: 1 giugno 2016

CLIENTE: CEDAT 85



Enrico Giannotti
Condirettore Generale, Cedat 85

L'approccio multicanale è fondamentale per entrare in contatto con le diverse tipologie di clienti, sia in fase di vendita di un prodotto sia durante la gestione del servizio di assistenza. Nonostante l'utilizzo dei social network e delle chat aziendali si stia diffondendo sempre più nella gestione delle relazioni cliente/azienda, il call center resta ancora lo strumento più utilizzato. Utilizzare strumenti di Speech & Text Analytics è molto utile per avere dei riscontri immediati sulle problematiche riscontrate più frequentemente dalla clientela o su eventuali conflitti e incomprensioni che possono nascere tra operatore e consumatore. Avere un report statistico che evidenzia near real time tutte queste situazioni consente di attivare subito delle azioni correttive per riportare le relazioni con i clienti a livelli ottimali, riconquistandone la fiducia.

Conoscere i clienti

GIUGNO 2016 ANNO 9 - NUMERO 6



Enrico Giannotti
Condirettore Generale, Cedat 85

L'approccio multicanale è fondamentale per entrare in contatto con le diverse tipologie di clienti, sia in fase di vendita di un prodotto sia durante la gestione del servizio di assistenza. Nonostante l'utilizzo dei social network e delle chat aziendali si stia diffondendo sempre più nella gestione delle relazioni cliente/azienda, il call center resta ancora lo strumento più utilizzato. Utilizzare strumenti di Speech & Text Analytics è molto utile per avere dei riscontri immediati sulle problematiche riscontrate più frequentemente dalla clientela o su eventuali conflitti e incomprensioni che possono nascere tra operatore e consumatore. Avere un report statistico che evidenzia near real time tutte queste situazioni consente di attivare subito delle azioni correttive per riportare le relazioni con i clienti a livelli ottimali, riconquistandone la fiducia.



Pietro Leo
CTO Big Data Analytics & Watson, IBM Italia

L'esperienza "Systems of Engagement" nasce in sé la complessità e, allo stesso tempo, le principali sfide che ogni organizzazione privata o pubblica deve affrontare per rinnovare le modalità di interazione con i propri clienti. Infatti, negli ultimi anni, la multicanalità di dialogo dei clienti con i brand si è trasformata sempre più in un'azione sistematica che coinvolge e si sviluppa su tutti i canali contemporaneamente. Lo sviluppo di una transazione d'acquisto non è più un fatto isolato e circoscritto a un solo canale, ma è sempre più il frutto combinato di una pluralità di sub-transazioni, di frammenti di interazione riconducibili a un medesimo intento di acquisto. In questo contesto, evidentemente, si preferiscono canali dove l'interazione avviene in modo naturale, perché stringono un maggior numero di sub-transazioni, essendo a noi più congeniti. Una delle principali sfide delle aziende oggi è rendere più naturale possibile l'interfaccia offerta dai sistemi informativi ai propri clienti. Le comprensioni semantiche di un testo (Text Analytics) o della voce (Speech-to-Text e Speech Analytics) sono, pertanto, condizioni necessarie per poter offrire interfacce di interazione naturali a disposizione dei clienti, per conoscerli in modo più completo.



Grazia Galotti
Partner Omega3C

Dal mio punto di osservazione, ciò che rilevo è che, nonostante le aziende siano diventate più sensibili al tema omnichannel, nella realtà siamo ancora lontani da un'adozione della tecnologia che stia nel riflettere di strategie di contatto che uniscano obiettivi di business aziendali e desiderata dei clienti. Spesso l'adozione di una tecnologia omnichannel non sostituisce un processo di valutazione e revisione della comunicazione interna ed esterna, dei contenuti, dei canali e delle procedure sottese all'implementazione della tecnologia stessa. Il rischio, quindi, è quello di dotarsi di qualcosa le cui potenzialità non vengono sfruttate appieno: la tecnologia da sola non basta. Le aziende devono necessariamente rivedere l'intera strategia di interazione che vogliono mettere in campo per i loro clienti, e coinvolgere l'intera organizzazione verso un cambiamento che porti davvero alla cultura Customer Centric. Se questo processo virtuoso siimenta, i benefici per l'azienda e per i suoi clienti sono molteplici: migliora la Customer Experience, diminuisce il churn, aumenta il fatturato. Catturare la Voice of the Customer attraverso soluzioni di Speech & Text Analytics è un must di cui le aziende non possono più fare a meno.

Integrato nell'AWS Partner Network (APN), Interactix Intelligence offre i suoi servizi attraverso la piattaforma PaaS, la prima piattaforma cloud che utilizza un'architettura microservizi basata su AWS, scalabile e progettata per offrire funzionalità per Contact Center. La partnership con AWS ha reso possibile la realizzazione di una soluzione in grado di soddisfare le aspettative del Millennial per quanto riguarda il Customer Service. CAPN è un Partner Program globale che aiuta i partner a costruire soluzioni di successo basate su AWS fornendo supporto aziendale, servizi di marketing e per CRM, dalle distinte di vendita ai membri dell'APN, solo una piccola parte ha ricevuto lo status di Advanced Technology Partner.

SAP Pinnacle Awards 2016



Cappellini ha nuovamente conquistato il SAP Pinnacle Award Customer Choice nella categoria Service per la sua voglia di provider di servizi di assistenza, tecnologia e di outsourcing ha ricevuto il premio in riconoscimento del contributo fornito in qualità di partner SAP. Cappellini ha inoltre ricevuto due nominazioni per la categoria Sell to Build e Service Quality Partner of the Year. Il premio che Cappellini è riuscito ad aggiudicarsi riconosce l'impegno del partner nell'erogare servizi di eccellenza che hanno aiutato il cliente a difendere le più recenti innovazioni SAP per la sua trasformazione di business.

Vemuri CEO di Xerox BPO
Ashok Vemuri è stato nominato Chief Executive Officer della società di Business Process Outsourcing (BPO) che nacque dalla divisione di Xerox in due entità indipendenti e operate in Europa - scissione annunciata il 29 gennaio 2016, che si concluderà entro la fine dell'anno. A partire dal mese di luglio e fino all'avvenuta separazione, Ashok Vemuri ricoprirà le cariche di CEO



Enrico Giannotti Condirettore Generale, Cedat 85

Negli ultimi anni sono stati fatti passi da gigante, e gli strumenti di Speech & Text Analysis si sono evoluti molto, permettendo la creazione di report accurati e con personalizzazioni approfondite. Le personalizzazioni possono ora essere fatte, in modo semplice e autonomo, direttamente dal responsabile delle campagne. La trascrizione del dialogo fra operatore e cliente può essere filtrata definendo gli argomenti di volta in volta più rilevanti (per esempio contratti, reclami e solleciti). È inoltre possibile focalizzare il quality check delle chiamate su set di conversazioni mirati. Il perfezionamento delle tecnologie permetterà in futuro di ottenere un'accuratezza della trascrizione del parlato sempre più performante (attualmente l'accuracy media, a seconda dei contesti di riferimento, si attesta al 75%).

Futuro Speech&Text Analytics

Millennial shopping experience

Il portale di moda online abilitato ha dato avvio a una collaborazione con IBM per fornire una shopping experience personalizzata e puntare sui Millennials attraverso una piattaforma web della, ispirata al successo degli outlet shopping e funzionalità di Customer Engagement Innovation. Tra le novità introdotte ci è il customer rituale in VO aggiunto alla ricerca, grazie al quale all'utente vengono suggeriti il nome di nuovi prodotti trend, il nome di collezioni in vendita per i prodotti disponibili con la prova di 15 del 40% più elevata rispetto alla media del settore. Il successo è testimoniato dal primato del conversion rate Order Management con 100% di Churn abdicato e la crescita del valore aggiunto di moda, abbigliamento, calzature e accessori, nonché una forte crescita della stato dell'ordine e della merce in tempo reale, ottimizzando anche i processi di consegna per una consegna rapida e puntale.

Artigiani digitali

Botteghe Digitali

Il successo è testimoniato dal primato del conversion rate Order Management con 100% di Churn abdicato e la crescita del valore aggiunto di moda, abbigliamento, calzature e accessori, nonché una forte crescita della stato dell'ordine e della merce in tempo reale, ottimizzando anche i processi di consegna per una consegna rapida e puntale.

Enrico Giannotti
Condirettore Generale, Cedat 85

Negli ultimi anni sono stati fatti passi da gigante, e gli strumenti di Speech & Text Analysis si sono evoluti molto, permettendo la creazione di report accurati e con personalizzazioni approfondite. Le personalizzazioni possono ora essere fatte, in modo semplice e autonomo, direttamente dal responsabile delle campagne. La trascrizione del dialogo fra operatore e cliente può essere filtrata definendo gli argomenti di volta in volta più rilevanti (per esempio contratti, reclami e solleciti). È inoltre possibile focalizzare il quality check delle chiamate su set di conversazioni mirati. Il perfezionamento delle tecnologie permetterà in futuro di ottenere un'accuratezza della trascrizione del parlato sempre più performante (attualmente l'accuracy media, a seconda dei contesti di riferimento, si attesta al 75%).

Vittorio De Tognato
President & CEO, CELI - Language Technology

Google ha cominciato di recente la personalità di accuratezza dei propri modelli per il parsing, con dei livelli fondamentali del Natural Language Processing (NLP), basate sul Machine Learning. Si tratta di modelli neurali, che hanno del 90% di accuratezza su testi da Web (spesso approssimativi) al 94% su testi ben formati, che quindi costituiscono un nuovo benchmark. Su altri task (NER, Q&A, POS tagging, ecc.) lo stato dell'arte arriva a un'accuratezza anche maggiore. In alcuni specifici (per esempio Health, Telecom, Finance, ecc.) per raggiungere questi risultati è necessario un lavoro di addestramento, realizzato da esperti di NLP. Lo stesso aspetto suggerisce perché che assistiamo a un'ondata di investimenti nel prossimo futuro. L'elemento davvero innovativo è invece nel fatto che la valutazione dell'accuratezza si trova nelle mani degli utenti, quando dialoghiamo con un'interfaccia in linguaggio naturale, il nostro di riferimento migliore è la soddisfazione connessa a tale esperienza.

Pietro Leo
CFO Big Data Analytics & Watson, IBM Italia

Il miglioramento che le macchine hanno compiuto nella capacità di trascrivere una interazione vocale e nell'analisi del testo e nell'interpretazione del testo. Un'area a cui sono stati dedicati e questa non fa eccezione di più, e in molti casi anche in modo trasparente, senza pensare che dall'area parte di un computer. Lo spirito è quello di migliorare l'accuratezza di questi sistemi è frutto di una combinazione di fattori, come la disponibilità sempre più ampia di dati utili ad addestrare sistemi di questo genere che ha permesso di passare, di fatto, da una generazione di sistemi di tipo rule-based, dove le regole interpretative del testo o delle voci sono predefinite, a sistemi che imparano a costruire le regole interpretative da esempi. Un'altra spinta sul fronte dell'accuratezza è venuta dall'evoluzione di nuovi metodi, che hanno reso più efficienti le fasi stesse di addestramento dei sistemi. Un esempio per tutti riguarda i sistemi di tipo Speech-to-Text, che offrono la possibilità di trasformare un parlato in un testo. Appena 10-15 anni fa la percentuale di errore dei sistemi di trascrizione automatica andava ben oltre il 40%. Attualmente il miglior caso sul mercato è quello di IBM Research su un benchmark pubblico costruito da conversazioni di stato ottenuto un errore di trascrizione di appena il 6%. Tuttavia esiste che l'errore umano in questi casi è del 4%, si intende chiaramente quanto la tecnologia sia migliorata in questo fronte. Se si vuole considerare la percentuale di errore umano come un traguardo da raggiungere, possiamo dire che siamo arrivati all'obiettivo, ma sappiamo anche che gli ultimi passi sono sempre i più difficili.